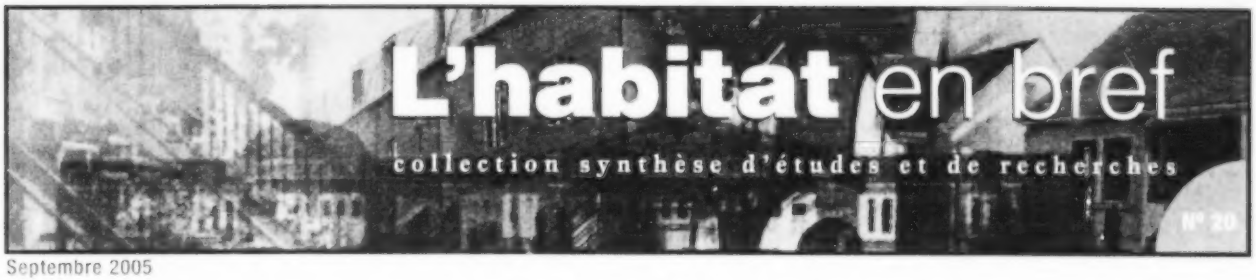

Septembre 2005

Le logement et le soutien communautaire : un jumelage efficace contre l'exclusion

INTRODUCTION

La Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) offre un logement stable à prix abordable à des personnes marginalisées ou risquant de l'être en raison de leurs conditions ou de leurs habitudes de vie. La FOHM gère en effet un certain nombre de logements qui sont attribués en priorité aux personnes seules à faible revenu et à celles qui sont aux prises avec des problématiques multiples, dont des problèmes de santé mentale ou d'autres fragilités sociales.

Une étude a été réalisée en 1997, à l'initiative de la FOHM et du CLSC du Plateau-Mont-Royal, dans le but de mieux connaître cette approche novatrice et d'évaluer son apport dans la lutte contre l'exclusion. La démarche devait aussi permettre de mieux comprendre le rôle des organismes issus de la communauté qui interviennent de manière transversale à l'échelle locale, dans un contexte d'évolution des institutions vers l'intersectorialité. Le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et la Société d'habitation du Québec ont contribué financièrement à cette démarche et plusieurs partenaires y ont apporté diverses formes de collaboration.

Les auteurs, membres du Laboratoire de recherche sur les politiques et les pratiques sociales (LAREPPS–UQAM), ont examiné l'expérience de ce type d'approche dans trois maisons de la FOHM situées dans les quartiers centraux de Montréal. La collecte des données a permis d'abord de tracer l'évolution de la qualité de vie des locataires et d'évaluer leur niveau de satisfaction dans divers domaines. Leur situation est aussi décrite en ce qui a trait à leur santé, à leurs relations et à leurs ressources financières. Les auteurs se sont intéressés également aux organismes sous l'angle des partenariats établis et des formes d'intervention, pour ensuite dégager les enjeux et les perspectives de développement du logement social avec services de soutien communautaires.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Quatre types de collecte de données ont fourni les renseignements nécessaires à cette étude. Une enquête a d'abord été menée auprès de 53 locataires en vue d'établir un portrait quantitatif de leur qualité de vie avant et après leur installation dans les maisons de la FOHM. Les autres sources sont de nature qualitative, soit des groupes de discussion permettant de recueillir les réactions des gens du milieu (concierges et intervenants des maisons ciblées, administrateurs d'OSBL et partenaires externes de la FOHM), des entrevues individuelles avec des fonctionnaires gouvernementaux visant à alimenter la réflexion sur les politiques liées au logement social avec soutien communautaire et le dépouillement d'un vaste corpus documentaire.

Les hommes constituent la grande majorité des locataires interviewés (26/33), dont la moyenne d'âge est de 46 ans. Les célibataires sont aussi majoritaires (23) ainsi que les personnes sans enfant (21). La moitié de ces résidants (17) ont fait des études égales ou supérieures au secondaire, mais tous tirent leur revenu de l'assistance emploi. La plupart (28) habitaient un logement du marché privé avant de devenir locataires de la FOHM.

Les résultats de l'enquête montrent une nette amélioration de la qualité de vie des locataires. Alors que plus du tiers des répondants se sont dits insatisfaits dans sept domaines de vie avant leur arrivée dans un logement de la FOHM, ils ne le sont plus que dans deux domaines (finances et vie sentimentale) après un séjour moyen de 30 mois. En outre, tandis qu'auparavant plus du tiers des répondants ne s'estimaient satisfaits dans aucun domaine, on constate que le taux de satisfaction dépasse maintenant le tiers en matière de logement, de services du quartier et de relations avec les amis. Pour ces trois domaines, la proportion atteint même entre 84 % et 91 % lorsqu'on regroupe les *satisfaits* et les *plutôt satisfaits*.

Québec

PROPORTION DES LOCATAIRES SATISFAITS ET PLUTÔT SATISFAITS DE LEUR QUALITÉ DE VIE PAR DOMAINE AVANT ET APRÈS L'ENTRÉE DANS UN LOGEMENT DE LA FOHM (N=33)

DOMAINES	SITUATION ANTÉRIEURE	SITUATION PRÉSENTE	VARIATION EN %
Vie en général	**36%**	**79%**	**117%**
Logement	27%	91%	233%
Ami(e)s	34%*	84%*	145%
Perception d'autrui	36%*	83%*	118%
Confiance en soi	33%	70%	109%
Quartier	44%*	85%	100%
Gens en général	46%	85%	87%
Vie sentimentale	26%*	42%*	63%
Services du quartier	58%*	85%	56%
Loisirs	39%	61%	54%
Alimentation	42%	64%	50%
Santé	42%	61%	43%
Relations avec la famille	45%*	55%*	21%
Vêtements	61%	67%	10%
Situation financière	36%	39%	8%

Note : Les pourcentages sont arrondis et calculés sur la base des cas valides.
Les astérisques (*) indiquent que des données sont manquantes (N < 33).

De tous les domaines, le logement s'avère celui qui s'est le plus amélioré. Les locataires interviewés se disent sensiblement plus satisfaits de leur logement actuel que de leur logement antérieur, pour tous les aspects, sauf pour ce qui est du niveau de bruit, un problème et une source de conflits attribuables en partie au fait que ces personnes vivent presque continuellement dans leur logement. Presque tous se sentent plus en sécurité, ce que confirment les entrevues de groupe où l'accroissement de la sécurité sur les plans psychologique, financier et physique apparaît comme un facteur déterminant d'une meilleure qualité de vie. La grande majorité des locataires (88 %) disent qu'ils reviendraient dans le même type de logement s'ils avaient à refaire ce choix. Les résidants se préoccupent en effet moins de leur survie au quotidien depuis qu'ils vivent dans un logement leur apportant stabilité et sécurité, ce qui diminue aussi leur niveau de stress.

La majorité des locataires interviewés rapportent souffrir d'un problème de santé grave, de nature à la fois psychologique et physique pour la moitié d'entre eux. Selon l'enquête, le fait d'habiter un logement de la FOHM a un effet positif sur leur santé physique et mentale. Les toxicomanes, souvent atteints du sida, peuvent y bénéficier d'un encadrement qu'ils n'auraient pas s'ils se retrouvaient à la rue. Moins stigmatisés dans leur nouveau milieu de vie, ces personnes tendent à se responsabiliser davantage par rapport à leur consommation.

Bien que les indices n'aient pas beaucoup augmenté, il semble que les résidants profitent d'un meilleur suivi et d'une identification plus systématique de leurs problèmes qui les amèneraient à consulter davantage les professionnels de la santé, à fréquenter plus souvent les CLSC (services infirmiers) et à effectuer des séjours plus courts en milieu hospitalier. C'est ce que confirme une longue expérience de travail avec cette clientèle, dont rendent compte les entrevues de groupe. Les concierges joueraient à cet égard un rôle préventif important, leur proximité leur permettant de détecter les changements de comportement d'un locataire et de réagir rapidement. Pour leur part, les intervenants veillent à ce que toutes ces personnes reçoivent vraiment les services dont elles ont besoin.

De façon générale, l'utilisation des ressources lourdes semble diminuer, ce qui représente une nette amélioration pour plusieurs locataires ayant un long passé d'institutionnalisation (hospitalisations ou incarcérations). Comme en témoignent les groupes de discussion, ces locataires deviennent peu à peu des « utilisateurs courants de services légers », une tendance qui montre une reprise en main de leur vie et qui résulte sans doute de la dimension préventive associée au logement social avec services de soutien communautaires.

Le concept du logement social avec services de soutien

Le logement social avec services de soutien offerts par des organismes communautaires s'inscrit dans un continuum de réadaptation et d'intégration sociale des personnes seules à faible revenu présentant des fragilités sociales, qui vise à maximiser leurs possibilités de retrouver des conditions de vie normale. Composante essentielle du maintien de ces personnes dans la communauté, ce type de logement social est reconnu comme un facteur de stabilisation influençant leur qualité de vie et leur état de santé. Il leur permet en effet de disposer de façon permanente d'un logement convenable, sécuritaire et à prix abordable, bref d'assumer les responsabilités d'un locataire tout en bénéficiant d'un service de soutien flexible et individualisé. Il vise en outre à contrer leur isolement social, à maintenir et à développer leur autonomie ainsi qu'à favoriser leur participation à la vie du milieu et leur utilisation des ressources disponibles.

C'est ce qu'offre la FOHM dans les logements qu'elle gère pour le compte de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et de certains organismes sans but lucratif. L'approche mise d'abord sur une équipe de concierges résidants et de surveillants garantissant une présence rassurante. Ainsi, les concierges résidants se trouvent en première ligne pour intervenir rapidement en cas de crise. Une autre équipe d'intervenants travaille auprès des locataires de façon individuelle ou collective, tout en s'occupant de la relation avec les locateurs et de l'attribution des logements. Ces intervenants effectuent des tâches d'écoute, de recommandation et d'accompagnement, avec la collaboration des partenaires externes.

Relations amicales et sociales

L'enquête montre que les relations sociales des locataires se sont nettement améliorées, notamment pour ce qui est du temps passé avec un ou une amie, de la participation à des activités sociales et de la possibilité de compter sur leur entourage immédiat. Déjà, la simple possibilité d'établir une relation représente un progrès considérable pour plusieurs locataires. Toutefois, leur satisfaction à l'égard de leurs relations sentimentales et familiales ne s'est pas accrue et a même diminué dans le cas des contacts directs avec leurs enfants et les autres membres de leur famille.

Les intervenants rencontrés ont noté qu'il régnait un esprit de camaraderie dans les maisons ciblées, ce qu'ils associent en bonne partie au climat de tolérance et d'acceptation qu'on y retrouve. Il semble en effet plus facile pour les personnes marginalisées d'établir et de maintenir des liens d'amitié quand elles se perçoivent sur un pied d'égalité avec les autres locataires.

Situation financière

La situation financière des locataires interviewés n'a guère changé depuis leur arrivée à la FOHM et demeure une importante source d'insatisfaction. La majorité d'entre eux manquent encore souvent d'argent (55 %) ou se retrouvent sans le sou à la fin du mois (70 %). L'argent économisé sur le coût du loyer sert rapidement à combler leurs besoins personnels, comme l'ont souligné les intervenants rencontrés.

Plusieurs locataires participent soit à un programme d'employabilité (4), soit à des activités de bénévolat (11) ou à celles d'un centre de jour, d'un programme de réadaptation ou d'un groupe d'entraide (10). Près de 80 % disent avoir des projets d'avenir, surtout chez les moins de 50 ans, et la plupart (64 %) considèrent que le fait de vivre dans un logement social avec services de soutien communautaires peut les aider à atteindre leur objectif.

Collaboration entre milieux communautaire et institutionnel

Depuis plusieurs années, la FOHM entretient des liens de collaboration régulière avec des partenaires des milieux communautaire et institutionnel. Parmi ceux-ci, l'Accueil Bonneau lui envoie souvent des personnes itinérantes qui pourront ainsi retrouver leur autonomie et leur statut de citoyen. La collaboration avec le Centre Dollard-Cormier va dans les deux sens, puisque le Centre et la FOHM dirigent l'un vers l'autre des personnes souffrant de problèmes de toxicomanie et d'alcoolisme. La FOHM entretient aussi des liens avec plusieurs organismes qui œuvrent en santé mentale.

Selon les auteurs, ces expériences de partenariat sont concluantes. Certaines conditions rendent d'ailleurs ces collaborations efficaces et utiles pour les clientèles visées : l'importance accordée aux personnes, la valeur préventive des interventions, le suivi des locataires, l'ouverture à des pratiques novatrices et le respect des expertises et des relations. De façon générale, ces partenaires reconnaissent que la FOHM a fait ses preuves en matière de logement social avec services de soutien communautaires, mais ils s'entendent aussi pour souligner la nécessité d'augmenter le nombre de logements disponibles et de prévoir des formules variables selon les situations et la capacité des personnes à se prendre en charge.

Enfin, la FOHM travaille à se mettre sur la même longueur d'onde que certains partenaires institutionnels avec qui la collaboration n'est pas développée autant qu'elle le souhaiterait. Ainsi, faute de bien connaître les services offerts et le rôle des intervenants, les policiers et les ambulanciers interviennent quelquefois sans consultation préalable dans les maisons de la FOHM. Les relations avec les ressources publiques, notamment avec les hôpitaux, semblent aussi plus difficiles qu'avec les ressources communautaires. Dans ces cas, la FOHM est le plus souvent perçue comme une ressource d'hébergement, alors qu'elle offre en fait des logements sociaux et des services adaptés à des populations marginalisées.

Situation sur [illegible]

Selon les auteurs de l'étude, la désinstitutionnalisation des personnes, la transformation des besoins sociaux et l'avènement de clientèles de plus en plus jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie nécessitent l'élargissement de la formule du logement social avec soutien communautaire à de nouvelles catégories issues, entre autres, de l'augmentation du nombre d'itinérants de diverses origines ethniques et de la criminalité féminine. Plusieurs experts estiment d'ailleurs que cette formule constitue l'approche la plus efficace pour le maintien dans la communauté des personnes ayant des vulnérabilités sociales.

Alors que la demande pour ce type de logement a augmenté sensiblement durant les quatre années précédant l'étude, la proportion des requérants ayant obtenu un logement a diminué de 45 % au cours de cette période, ce qui peut témoigner d'une plus grande stabilité des résidants, mais aussi de l'offre restreinte de logements à la FOHM, ce qui se répercute sur l'ensemble des ressources en habitation et en hébergement dans les quartiers centraux de Montréal. La clientèle s'est également alourdie et les cas de réinsertion ont diminué, ce qui soulève le dilemme de savoir s'il faut favoriser la forme permanente ou transitoire de ce type de logement.

Les auteurs de l'étude considèrent que le logement social avec services de soutien communautaires demeure une formule trop méconnue, principalement dans les milieux institutionnels, alors qu'une meilleure concertation pourrait profiter à plusieurs établissements sociosanitaires publics. C'est d'ailleurs dans l'approche intersectorielle qu'ils voient la condition *sine qua non* du développement de cette formule, ce qui soulève notamment la question de l'harmonisation nécessaire des politiques sociales en matière de logement, de santé et de services sociaux.

CONCLUSION

La formule du logement social avec services de soutien communautaires permet à des personnes marginalisées et à faible revenu, souvent aux prises avec des problèmes multiples, de devenir des locataires de plein droit en disposant d'un logement convenable et à prix abordable. Les effets préventifs de cette stabilité résidentielle sont nombreux : diminution des problèmes d'itinérance et de désorganisation sociale ainsi que des méfaits et récidives, réduction du recours à des services institutionnels lourds en santé et en services sociaux, régénérescence du tissu social dans l'environnement des maisons et augmentation du dépistage précoce des situations problématiques favorisant des interventions mieux coordonnées et plus efficaces.

Les résultats de l'enquête menée dans trois maisons de la FOHM montrent d'abord que la formule du logement social avec soutien communautaire contribue à améliorer la qualité de vie des locataires et favorise l'insertion sociale des personnes aux prises avec diverses fragilités. Les améliorations les plus notables concernent l'environnement physique, les relations sociales, le sentiment de sécurité, l'estime de soi et la prévalence des idées suicidaires. Les groupes de discussion et les entrevues individuelles corroborent ces résultats en plus de mettre en évidence certaines caractéristiques du fonctionnement des OSBL d'habitation, tels la pertinence et l'efficacité des collaborations avec des ressources publiques et communautaires et l'aspect innovateur du rôle joué par les concierges résidants.

Les auteurs s'inquiètent toutefois de l'avenir du financement du soutien communautaire, souvent menacé même si la pertinence de ce volet du logement social et l'intérêt du principe de l'intersectorialité ne sont pas remis en question par les décideurs du secteur public. Ils relèvent finalement plusieurs questions qui devraient faire l'objet de recherches ultérieures, entre autres, les effets préventifs du logement social avec services (réduction des méfaits et des récidives, recomposition du tissu social, etc.), son rôle dans un processus de réinsertion par le travail ainsi que son avenir et son développement comme mesure de lutte contre l'exclusion dans le contexte d'une nouvelle économie sociale en plein essor.

PUBLICATIONS

JETTÉ, Christian, Luc THÉRIAULT, Réjean MATHIEU et Yves VAILLANCOURT.
Évaluation du logement social avec support communautaire à la FOHM : intervention auprès des personnes seules, à faibles revenus et à risque de marginalisation sociale dans les quartiers centraux de Montréal.
Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, Université du Québec à Montréal. Février 1998.

BOUSQUET, Richard, Christian JETTÉ et Luc THÉRIAULT.
Évaluation de l'intervention du logement social avec support communautaire pour des personnes seules, à faible revenu et à risque de marginalisation sociale dans les quartiers centraux de Montréal : document-synthèse des résultats préliminaires de la recherche.
LAREPPS-UQAM, FOHM, CLSC du Plateau-Mont-Royal, SHQ. Juin 1997.

Réalisés dans le cadre de la programmation de recherche de la Société d'habitation du Québec, ces ouvrages sont disponibles au Centre de documentation de la Société :

Québec : **(418) 646-7915**
Montréal : **(514) 873-9611**
Site Internet : **www.habitation.gouv.qc.ca**

CHARGÉ DE DOSSIER (SHQ)

Claude ROY,
Service du soutien à l'initiative communautaire et du partenariat

La Société d'habitation du Québec (SHQ) est l'organisme du gouvernement québécois responsable des politiques et des programmes en matière d'habitation. De par sa Loi, la Société a la responsabilité d'aviser la ministre des Affaires municipales et des Régions sur les besoins, les priorités et les objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec. Aux fins de son mandat, la Société exécute ou fait exécuter des recherches, études, enquêtes ou inventaires sur les besoins et les conditions d'habitation de la population et en assume la diffusion auprès de ses partenaires.

Selon la mission qui lui est confiée, en plus de faciliter aux citoyens l'accès à un logement adéquat et de promouvoir l'amélioration de l'habitat, la Société doit favoriser le développement et la reconnaissance du savoir-faire québécois en habitation. Elle est ainsi habilitée à servir de référence et à jouer un rôle de catalyseur dans la recherche en habitation au Québec, en collaboration avec l'ensemble des intervenants du secteur.

Dépôt légal – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1495-9526

© Gouvernement du Québec

Société d'habitation Québec